

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAPAL MENTAWAI FAST RUTE PADANG-KEPULAUAN MENTAWAI (Studi Kasus: PT. Mentawai Anugerah Sejaterah MV Mentawai Fast di Mentawai)



Disusun Oleh :

Yudit Oktaria

5303016052

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2020**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAPAL MENTAWAI FAST RUTE PADANG-KEPULAUAN MENTAWAI”** benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya kecuali dinyatakan dalam teks. Seandainya diketahui bahwa laporan skripsi ini ternyata merupakan hasil karya orang lain, maka saya menerima konsekuensi laporan skripsi ini tidak saya gunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik.

Surabaya, 28 Juli 2020

Mahasiswa yang bersangkutan



Yudit Oktaria

5303016052

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAPAL MENTAWAI FAST RUTE PADANG-KEPULAUAN MENTAWAI**” yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : Yudit Oktaria

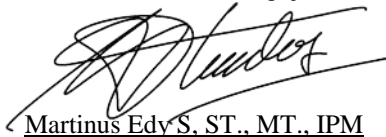
NRP : 5303016052

Tanggal ujian : 22 Juli 2020

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 28 Juli 2020

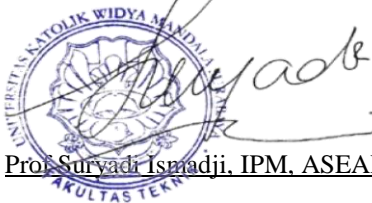
Ketua Dewan Penguji,



Martinus Edy S. ST., MT., IPM

NIK. 531.98.0305

Dekan Fakultas Teknik



Prof. Suryadi Ismadji, IPM, ASEAN Eng.

NIK. 521.93.0918

Ketua Jurusan Teknik Industri



Ig. Joko Muhyono S.TP., M.T., IPM.

NIK. 531.98.0325

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KAPAL MENTAWAI FAST RUTE PADANG-KEPULAUAN MENTAWAI”** yang disusun oleh mahasiswa:

Nama : Yudit Oktaria

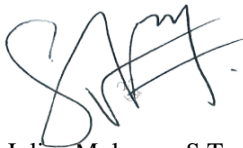
NRP : 5303016052

Tanggal ujian : 22 Juli 2020

Dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 28 Juli 2020

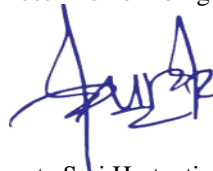
Dosen Pembimbing I



Julius Mulyono, S.T., MT.

NIK. 531.97.0299

Dosen Pembimbing II



Lusiana Permata Sari Hartanti, M.Eng

NIK. 531.20.1080

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Yudit Oktaria

NRP : 5303016052

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya dengan judul **“ANALISIS
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KAPAL MENTAWAI FAST RUTE PADANG-
KEPULAUAN MENTAWAI”** untuk dipublikasikan/ditampilkan di
internet dan media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik
Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan
Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat
dengan sebenarnya.

Surabaya, 28 Juli 2020

Mahasiswa yang bersangkutan



Yudit Oktaria

5303016052

PERNYATAAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama lengkap : Yudit Oktaria
Nomor pokok : 5303016052
Jurusan : Teknik Industri
Alamat tetap/asal : Jl. Betaet Utara
No. telepon : 082386524910
Email : yudithoktaria@gmail.com
Judul skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Kapal Mentawai
Fast Rute Padang-Kepulauan Mentawai
Tanggal ujian : 22 Juli 2020
Nama pembimbing I : Julius Mulyono, S.T., MT.
Nama pembimbing II : Lusia Permata Sari Hartanti, M.Eng
Menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain atau plagiat. Apabila suatu saat dalam skripsi saya tersebut ditemukan hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademis terhadap karier saya, seperti pembatalan gelar dari fakultas dll.
2. Skripsi saya boleh digandakan dalam bentuk apapun oleh pihak Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya sesuai kebutuhan, demi pengembangan ilmu pengetahuan selama penulisan pengarang tetap dicantumkan.
3. Saya telah mengumpulkan laporan skripsi saya tersebut (pada jurusan dan fakultas) dalam bentuk buku maupun data elektronik/CD dengan judul yang sama. Apabila terjadi kekhilafan dalam buku maupun data elektronik/CD tersebut, saya bersedia memperbaikinya sampai tuntas.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing I

Julius Mulyono, S.T., MT.
NIK: 531.97.0299

Surabaya, 16 Juli 2020
Yang Membuat Pernyataan

Yudit Oktaria
NRP. 5303016052

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kapal Mentawai Fast Rute Padang-Kepulauan Mentawai” Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam membimbing dan memberi bantuan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang senantiasa memberikan berkat yang sungguh luar biasa serta kesehatan yang cukup atas kelancaran penyelesaian skripsi.
2. Prof Suryadi Ismadji, IPM, ASEAN Eng. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang memberikan kesempatan untuk melaksanakan skripsi.
3. Bapak Ig. Joko Mulyono, S.T., M.T., IPM. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri yang memberikan ijin untuk melaksanakan skripsi.
4. Bapak Julius Mulyono, ST., MT., IPM. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membantu serta menyemangati dalam menyelesaikan skripsi
5. Ibu Lusia Permata Sari Hartanti, M.Eng selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah meluangkan waktu untuk mengarahkan dan membantu serta memberikan dukungan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri dan Staf Tata Usaha yang telah memberi informasi dan dukungan.

7. Ibu yang pastinya mendoakan, memberikan dukungan, motivasi dan juga ayah yang selalu menjadi pendoa dalam setiap perjuangan serta kak Rilly, adik Caca dan Dea yang selalu menjadi penyemangat.
8. Dina Monika Pardede yang setia mendukung dan mengarahkan dalam proses pembuatan skripsi
9. Shinta Remeina dan Ibu yang telah memberikan semangat dan dukungan serta doanya
10. Kak Aping dan Ka Yuyu yang ikut memberikan dukungan serta arahan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberi wawasan bagi para pembaca.

Surabaya, 28 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	v
Pernyataan Skripsi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Masalah	6
1.6. Sistematika Penulisan	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Transportasi.....	8
2.2. Kapal Mentawai Fast.....	8
2.3. Kualitas Pelayanan	10
2.4. Kepuasan Pelanggan	12
2.5. Teknik <i>Sampling</i>	12
2.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	13

2.7. Uji Asumsi Klasik	15
2.8. Analisis Regresi Linier Berganda	16
2.9. Uji T	17
2.10. Uji F	17
2.11. Penelitian Terdahulu	18
2.12. Model Penelitian	20
2.13. Hipotesis Penelitian	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Identifikasi Masalah	24
3.2. Studi Literatur	24
3.3. Pengumpulan Data	25
3.3.1. Penyusunan Pra-Kuesioner	25
3.3.2. Penyebaran Pra-Kuesioner	29
3.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Pra-Kuesioner	29
3.3.4. Penyebaran Kuesioner	30
3.3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	30
3.4. Pengolahan Data	31
3.5. Analisis Data	31
3.3. Kesimpulan dan Saran	32

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	33
4.1.1. Pra-Kuesioner	33
4.1.2. Kuesioner	33
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
4.2.1. Uji Validitas Pra-Kuesioner	36
4.2.2. Uji Reliabilitas Pra-Kuesioner	37
4.2.3. Uji Validitas Kuesioner	38
4.2.4. Uji Reliabilitas Kuesioner	40

4.3. Profil Responden	40
4.3.1. Jenis Kelamin	40
4.3.2. Usia	41
4.3.3. Pekerjaan	41
4.3.4. Jangka Waktu Menggunakan Kapal Mentawai Fast	41
4.3.5. Deskripsi Variabel Penelitian	42
4.4. Uji Asumsi Klasik	46
4.4.1. Uji Normalitas	46
4.4.2. Uji Multikolinearitas	48
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	49
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.6. Uji T	51
4.6. Uji F	52

BAB V ANALISIS DATA

5.1. Analisis Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	53
5.2. Analisis Profil Responden.....	53
5.3. Analisis Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	55
5.3.1. Variabel <i>Tangible</i>	55
5.3.2. Variabel <i>Reliability</i>	55
5.3.3. Variabel <i>Responsiveness</i>	56
5.3.4. Variabel <i>Assurance</i>	56
5.3.5. Variabel <i>Empathy</i>	57
5.3.6. Variabel Kepuasan Konsumen	57
5.4. Analisis Hasil Uji Asumsi Klasik	57
5.4.1. Uji Normalitas	57
5.4.2. Uji Multikolinearitas	59
5.4.3. Uji Heteroskedastisitas	59
5.5. Analisis Regres Linier Berganda.....	59

5.6. Hasil Analisis Uji T	61
5.6.1. Pengujian Hipotesis Persepsi <i>Tangible</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	61
5.6.1. Pengujian Hipotesis Persepsi <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	62
5.6.1. Pengujian Hipotesis Persepsi <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	63
5.6.1. Pengujian Hipotesis Persepsi <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	64
5.6.1. Pengujian Hipotesis Persepsi <i>Empathy</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	65
5.7. Hasil Analisis Uji F	66
5.8 Peningkatan Kepuasan Konsumen Pada Kapal Mentawai Fast Rute Padang-Kepulauan Mentawai	67
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan.....	69
6.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1. Variabel dan Definisi Variabel	27
Tabel 4.1. Variabel dan Pertanyaan	34
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Pra-Kuesioner	37
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Pra-kuesioner	38
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kuesioner	39
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	40
Tabel 4.6. Kriteria Penilaian Konsumen	42
Tabel 4.7. Penilaian Konsumen Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	43
Tabel 4.8. Penilaian Konsumen Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	43
Tabel 4.9. Penilaian Konsumen Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	44
Tabel 4.10. Penilaian Konsumen Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	44
Tabel 4.11. Penilaian Konsumen Terhadap Variabel <i>Empathy</i>	45
Tabel 4.12. Penilaian Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.14. Hasil Transformasi Data	48
Tabel 4.15. Hasil Pembuangan Data Responden	48
Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.17. Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4.18. Hasil Analisis Linier Berganda	51
Tabel 4.19. Hasil Uji T	52
Tabel 4.20. Hasil Uji F	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	20
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian	23
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i> Penelitian	24

DAFTAR PERSAMAAN

(2.1)	14
(2.2)	14
(2.3)	16

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel kualitas layanan serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Melalui penelitian ini, penulis dapat mengetahui besar pengaruh yang terjadi terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas layanan kapal Mentawai Fast. Menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*, dimana sampel yang akan digunakan adalah orang yang pernah menggunakan kapal Mentawai Fast dalam jangka waktu 1 tahun terakhir. Metode analisis penelitian menggunakan validitas dan reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan faktor kualitas layanan berdasarkan *tangible*, *reliability* dan *empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan faktor kualitas layanan berdasarkan variabel *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kapal Mentawai Fast, kualitas layanan, kepuasan konsumen